



שר התקשורת

וי חשון תשע"ח
26 אוקטובר 2017
מ-243/17

לכבוד
חה"כ יולי (יואל) אדלשטיין
יו"ר הכנסת

מכובדי שלום רב,

הנדון: התייחסות למסקנות ועדת הכלכלה בנושא: אי מתן שירות הולם מטעם חברת בזק לתושבי טייבה וישובים ערביים: לכל 50,000 תושבי טייבה טכנאי בזק אחד
סימוכין: מכתבה של מזכירת הכנסת לשר התקשורת מיום 12.7.17

בהתייחס למסקנות ועדת הכלכלה שבנדון, הריני מתכבד להשיבך כלהלן:

בהתייחס לסעיף 1 למסקנות:

1. המלצת הוועדה "להדק את הפיקוח על חברת בזק" מיושמת באופן שוטף ונמצאת בליבת העשייה של המשרד ע"פ מדיניות הפיקוח והאכיפה של המשרד לרבות על חברת בזק.
2. בוצעה סריקה של כלל הפניות שהתקבלו במשרד התקשורת מכל רחבי הארץ שעניינן איכות השירות אחזקה מול כל החברות ובפרט מול חברת בזק, בשנים 2016 ו 2017 עד מתן מענה לפנייה.
3. נמצאו 133 תלונות (מתוך סך של 177 תלונות המהוות 75%) מכלל הציבור ומתוכן 26 פניות לגבי ישובים ערביים המהווים שיעור של 19.5% סך התלונות, שיעור הדומה מאוד להתפלגות האוכלוסייה בארץ.

בהתייחס לסעיף 2 למסקנות:

- הוועדה מבקשת ממשרד התקשורת להעביר אליה נתונים מעודכנים מחברת הבזק בדבר מספרי הטכנאים שלה לפי אזורים ברחבי הארץ וכן את מספר הימים הממוצע עד לתיקון חלקיקים.
1. הבדיקה התמקדה בישובים באזור השרון לרבות טייבה וטירה וע"פ נתונים שהתקבלו מהחברה.

שר התקשורת

2. קיימת בזק מחלקה המונה 20 עובדים המספקים שרות לכ- 23 ערים (כמו רעננה, הרצליה, כפר סבא, טייבה, טירה ועוד) וישובים. 8 עובדים ממחלקה זו נותנים שירות אך ורק לאזור טירה וטייבה.
3. במהלך חודש אוגוסט, נבדקו זמנים ממוצעים לתיקון תקלה ונמצא שזמן ממוצע לטיפול בתקלה באזור השרון היה 2.32 ימים בממוצע, כאשר בטייבה וטירה משך התיקון עמד על 2 ימים בממוצע.

בהתייחס לסעיף 3 למסקנות:

1. מנתונים שבידינו, חברת בזק פועלת על פי רישיונה וככל הנראה איננה חורגת מהוראות רישיונה לעניין האוניברסליות.
2. עם זאת, ההוראות מאפשרות לבזק (וגם להוט) להגיש בקשות לחריגים מיישום חובת הפרישה האוניברסאלית לוועדה מייעצת, שתפקידה לבחון הבקשה ולהגיש המלצה לשר בעניין.


בברכה,
ח'י"כ איוב קרא
שר התקשורת

העתיקים:

מר מימון שמילה, המנהל הכללי (בפועל)
מר איתן כסיף, סגן ראש אגף בכיר פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
מר רוני חורי, מנהל תחום פיקוח טכנולוגי, משרד התקשורת
גב' דולי דדון איונברג, מנהלת תחום פניות ציבור, משרד התקשורת
ח'י"כ איתן כבל, יו"ר ועדת כלכלה
גב' לאה ורון, מנהלת ועדת הכלכלה
גב' ירדנה מלר-הורוביץ, מזכירת הכנסת